

國際禮儀

大葉大學觀光餐旅學院院長 陳信泰 推薦
林志鈞 邊雲花 編著

International
Etiquette



普林斯頓

國際禮儀

林志鈞 邊雲花 編著



普林斯頓

國際禮儀 / 林志鈞、邊雲花編著，-- 初版，-- 新
北市：普林斯頓國際，民 102.02
面； 公分

ISBN 978-986-5917-17-3 (平裝)

1. 國際禮儀

530

102002646

國際禮儀 (書號：595913)

中華民國 102 年 2 月初版發行

編 著：林 志 鈞 邊 雲 花
出版經理：陳 靖
企劃編輯：林 士 凱 林 汎 祺 高 烱 鐘
 張 佩 婷 廖 佩 婷 賴 韋 中
產品編輯：范 僑 芯 蘇 暉 婷
出版者：普 林 斯 頓 國 際 有 限 公 司
電 話：(02)89903296 郵撥：19681186
網 址：w w w . p r i n - c e t o n . c o m . t w
住 址：新北市新北產業園區五工三路116巷3號

有著作權・翻印必究

定價：420 元整

ISBN: 978-986-5917-17-3

P RINCETON

出版優良圖書

傳承專業知識

寫作緣起

從事國際禮儀教學已超過 16 年，最大的欣慰是看到學生，從一開始對禮儀的懵懂無知，到學期結束後，學生可對國際禮儀侃侃而談，並分享其學習的收穫。所以希望藉由本書，把正確的國際禮儀知識及自己國外所學、業界經驗、教學教材等與有緣人分享，遂花了多年的時間整理教學文件、旅遊心得，故有此書之誕生。

本書介紹

隨著地球村時代的來臨，國際禮儀已不再是外交工作人員之專利，而是人人都有機會用得上。無論是日常生活應對，衣食住行，接待外賓，參加國際會議、研討會，國外出差等，都是展現國際禮儀的時機，且希望能將國際禮儀內化為顧客服務技巧，使學生未來從事休閒產業工作時，能充分瞭解顧客的需求，擁有良好的顧客服務技巧，並具備妥善處理顧客抱怨等技能。

本書以實務操作的方式，一步一步帶領讀者學會國際禮儀，主要適用於大學餐飲、觀光、休閒、運動、旅館等科系教學。全書共分為 12 章，以每週講述一章一主題為原則，加上第一週之課程導論，期中、期末考週，及課程最後 3 週之學生國際禮儀實務演練期末報告，足供大學一學期 18 週之教學使用。

1. 紮實的學理

第 1~9 章為理論教學篇，第 10~12 章為服務應用篇。其中，第 1 章是國際禮儀，帶領大家瞭解世界各國之風俗與民情。第 2 章為西餐禮儀，介紹西餐餐具之用法、用餐禮儀及商務用餐禮儀等。第 3 章中餐及日本料理禮儀，使讀者可以一窺東方飲食文

化之精髓。第 4 章為休閒旅遊禮儀，這是出國旅遊所必備的禮儀，包括搭乘飛機、投宿旅館、參觀景點之禮儀，都將一一為您介紹。第 5 章是辦公室禮儀，希望學生踏出校園後，能發揚職場倫理。第 6 章為書信及求職禮儀，介紹如何撰寫履歷表及自傳。第 7 章為運動禮儀，將介紹如何當個稱職的觀眾及從事運動休閒時應注意之事項。第 8 章介紹生活禮儀，舉凡衣食住行育樂，均有提及。第 9 章為臺灣民間信仰與禮俗，帶領大家瞭解在地婚喪喜慶之禮俗。

2. 服務應用 —— 理論與實務結合

第二部分之第 10~12 章為服務應用篇，希望藉由理論與實務結合，將國際禮儀內化為顧客服務技巧。第 10 章為休閒產業從業人員接待禮儀，在從事休閒產業相關工作時，如何使客人感受到賓至如歸的服務。第 11 章為將國際禮儀化為顧客服務技巧，希望藉由顧客關係行銷，瞭解顧客的需求，顧客服務技巧及處理顧客抱怨等，建立競爭優勢。第 12 章外交禮儀，瞭解握手及各種見面之禮儀，送禮禮儀，懸掛國旗禮儀，各宗教特殊禮俗等。附錄為拒絕的禮儀，拒絕是一種藝術，文中將闡述所有生活中，拒絕他人的禮儀。

本書特色

本書以實務操作的方式，介紹國際禮儀，內容分為理論教學與服務應用兩大主軸，藉由漸進式的指引，可讓學生立即將理論與實務相結合，發揮做中學、學中做之精神，將國際禮儀內化為顧客服務技巧，對於瞭解顧客的需求、擁有良好的顧客服務技巧、如何做顧客關係行銷，及妥善處理顧客抱怨等之技能，均具有莫大的助

益。最後，無論您是大學教師、學生、休閒產業從業者、經理人或是純屬對國際禮儀有興趣的讀者，希望這本書能對你的知識增進有所幫助。

致 謝

感謝高立圖書企劃編輯廖佩婷小姐，對本書內容及架構提供建議，並費心校稿、美編與編排，沒有妳無怨的付出，就沒有此書的誕生。

基於編者學識水準有限，倉促之際若有所遺漏或用語不當，亦請大家能不吝給予批評與指正。

林志鈞 謹序

林志鈞 博士

現 職 大葉大學休閒事業管理學系 助理教授

學 歷 大葉大學生物產業科技學系博士
美國佛羅里達州立國際大學 (FIU) 餐飲暨旅館管理研究所碩士

學術專長 國際禮儀、休閒產業分析、休閒產業創業計畫、餐旅管理、葡萄酒與調酒

經 歷 國立高雄餐旅大學、真理大學、溪湖高中講師
行政院青年輔導委員會編審
國內外飯店、旅館主管
食品烘焙廠負責人

著 作 釀酒、葡萄酒與調酒實務
葡萄酒與酒類實務操作
休閒產業分析與個案探討

邊雲花

現 職 僑光科技大學 專任講師

學 歷 朝陽科技大學休閒事業管理研究所碩士

學術專長 國際禮儀、休閒管理、人際關係與管理、觀光資源規劃與管理、節慶觀光、會展管理

經 歷 僑光科技大學助教、講師

第 1 篇 理論教學篇

Chapter 1 國際禮儀

第一節 亞洲地區	5
第二節 美洲和大洋洲地區	19
第三節 歐洲地區	26
第四節 非洲地區	35
休閒小錦囊 享受墨西哥速食的香、辣味	38
課後習題	40

Chapter 2 西餐禮儀

第一節 穿著與席次安排禮儀	42
第二節 西餐餐具使用準則	43
第三節 西餐用餐禮儀	47
第四節 用餐禮儀十大忌諱	54
第五節 品酒禮儀	55
第六節 用餐給小費的禮儀	60
第七節 商務用餐禮儀	62
休閒小錦囊 美式早餐豐盛，歐式早餐輕便	68
課後習題	69

Chapter 3 中餐及日本料理禮儀

第一節 中餐禮儀	72
第二節 日本料理禮儀	80
休閒小錦囊 西式中華料理你會吃嗎？	89
課後習題	90

Chapter 4 休閒旅遊禮儀

第一節 飛機上禮儀	92
第二節 旅館禮儀	98
第三節 赴約的禮儀	109
第四節 藝術欣賞禮儀	111
休閒小錦囊 古城、都會區旅遊，可參加一日導覽 行程	113
課後習題	114

Chapter 5 辦公室禮儀

第一節 人性化的關懷	118
第二節 接待禮儀	119
第三節 電話之禮儀	121
第四節 電梯內之禮儀	124

第五節 人與人之間應對	125
第六節 穿著禮儀	126
第七節 結 論	131
休閒小錦囊 租車自助旅行，四人兩組最佳拍檔	135
課後習題	136

Chapter 6 書信及求職禮儀

第一節 書信禮儀	140
第二節 履歷表填寫	142
第三節 自傳之撰寫	144
第四節 面試的舉止儀容	149
第五節 措辭與應對	152
休閒小錦囊 旅客服務中心代訂旅館，方便！	154
課後習題	155

Chapter 7 運動禮儀

第一節 參加運動比賽禮儀	158
第二節 欣賞比賽禮儀	158
第三節 游泳池禮儀	161
第四節 渡假飯店沙灘上的禮儀	162
第五節 泡溫泉禮儀	162
第六節 健身房禮儀	163
第七節 自行車運動禮儀	165

第八節	保齡球禮儀	166
第九節	棒、壘球禮儀	166
第十節	高爾夫球禮儀	168
休閒小錦囊	主題樂園自由、經濟行	172
課後習題		173

Chapter 8 生活禮儀

第一節	校園禮儀	176
第二節	食的禮儀	179
第三節	衣著禮儀	180
第四節	住的禮儀	181
第五節	行的禮儀	183
第六節	育樂禮儀	187
休閒小錦囊	旅館開水自己煮最安全	194
課後習題		195

Chapter 9 臺灣民間信仰與禮俗

第一節	生命禮俗	199
第二節	歲時禮俗	213
第三節	祭祀禮俗	215
休閒小錦囊	到開發中國家旅遊，飲食應小心	221
課後習題		222

第 2 篇 服務應用篇

Chapter 10 休閒產業從業人員接待禮儀

第一節	飯店大廳接待禮儀	226
第二節	飯店服務檯接待禮儀	231
第三節	飯店房客接待禮儀	237
第四節	餐廳接待禮儀	241
第五節	酒吧接待禮儀	247
第六節	運動休閒俱樂部接待禮儀	250
第七節	購物商場服務接待禮儀	252
第八節	旅行社接待禮儀	255
第九節	交通從業員接待禮儀	259
休閒小錦囊	海外自助旅遊地點選擇：生活水準高	
	第一優先	261
課後習題		262

Chapter 11 將國際禮儀化身為顧客服務技巧

第一節	顧客關係行銷	266
第二節	顧客要的是什麼？	267
第三節	顧客服務技巧	269
第四節	處理顧客抱怨	272
第五節	如何與各形各色的客人應對？	274
第六節	結語：服務乃競爭優勢	276
休閒小錦囊	投宿汽車旅館，可要求先看房間	277
課後習題		278

Chapter 12 外交禮儀

第一節	外賓之謂稱	282
第二節	外交酒會及園遊會禮儀	282
第三節	舞會禮儀	283
第四節	握手及各種見面之禮儀	284
第五節	送禮禮儀	285
第六節	懸掛國旗禮儀	285
第七節	各宗教特殊禮俗	286
第八節	出入境禁帶之違禁品	290
第九節	與外國人士交談的禮儀	292
第十節	其他注意事項	293
休閒小錦囊	租車遇到警察盤查亮駕照少辯解	294
	課後習題	296

Appendix 拒絕的禮儀 297

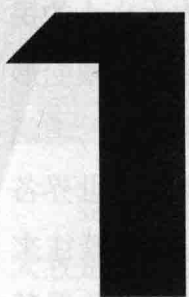
參考文獻 307

圖片索引 309

第 1 篇

理論教學篇

- 第 1 章 國際禮儀
- 第 2 章 西餐禮儀
- 第 3 章 中餐及日本料理禮儀
- 第 4 章 休閒旅遊禮儀
- 第 5 章 辦公室禮儀
- 第 6 章 書信及求職禮儀
- 第 7 章 運動禮儀
- 第 8 章 生活禮儀
- 第 9 章 臺灣民間信仰與禮俗



國際禮儀

